26

ENGLISH today

BUSINESS NIVEL PATRU

curs de engleză (carte, DVD şi CD audio)

DVD + CARTE + CD AUDIO

SCALA group international

EnglishTODAY
26. Business level book four

© 2010 E-ducation.it S.p.A., Florența, Italia
All rights reserved

Director editorial: Cinzia Caiazzo
Redactor-șef: Meri Bartolacci, Filippo Melli
Redactori: Francesca Bianchi, Barbara Boddi, Giulia Ricci

Această ediție 2010 pentru Editura Litera
apare sub licența E-ducation.it S.p.A., Florența, Italia
Toate drepturile rezervate

Ediție originală
© 2006 English Today
www.e-ducation.it
info@e-ducation.it

LITERA®
Editura Litera
O. P. 53; C. P. 212, sector 4, București, România
tel.: 031 425 1619; e-mail: comenzi@litera.ro

Ne puteți vizita pe www.litera.ro

Traducere: Marina Loghin
Editor: Vidrașcu și fiii
Coordonare proiect: Ilieș Câmpeanu
Copertă: Vladimir Zmeev, Vlad Panfilov
Tehnoredactare și prepress: Anca Suciu

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
English Today / trad.: Marina Loghin – București:
Litera Internațional, 2011.
26 vol.
ISBN 978-973-675-944-4
Vol. 26 . – ISBN 978-606-600-116-8
I. Loghin, Marina (trad.)
811.111

ISBN 978-606-600-116-8
Tipărit la G.Canale, București

ENGLISH today

BUSINESS Level
COURSEBOOK FOUR
BUSINESS nivel patru
VOLUMUL 26

LITERA®

Cuprins

Lecţia 15
Delivery mistakes
7 Scena 1: We do have something in common
10 Scena 2: What a strange coincidence!
12 Să înţelegem
13 Focus
Fazele unei tranzacţii comerciale
20 Exerciţii
23 Vocabular

Lecţia 16
Enough surprises!
25 Scena 1: „Interesting" contacts from Frankfurt
28 Scena 2: A real dictator!
30 Să înţelegem
31 Focus
Târgurile internaţionale
39 Exerciţii
42 Vocabular

Lecţia 17
A new position
45 Scena 1: I'm gonna miss your jokes
48 Scena 2: I appreciate your frankness!
50 Să înţelegem
51 Focus
Financial reporting
54 Exerciţii
57 Vocabular

Lecţia 18
Welcome Victoria!
59 Scena 1: I'm a happily married woman!
62 Scena 2: I'm sure we'll become good friends
64 Să înţelegem
65 Focus
Business plans
69 Exerciţii
72 Vocabular

75 Soluţiile exerciţiilor

Business skills
83 Writing

Lecția 15

Delivery mistakes

În această lecție vom vorbi despre comerț internațional, despre exporturi și despre expediții și livrări. Vom vedea cum se face o tranzacție de afaceri, ce implică aceasta și care este documentația necesară pentru a putea fi încheiată. Vom vorbi și despre marile companii din domeniul logisticii, cum sunt UPS, DHL și TNT, societăți cu rol din ce în ce mai important în lumea comerțului. Și expedițiile fac obiectul acestui episod, care le găsește pe cele două protagoniste ale noastre confruntându-se cu câte o problemă de livrare. Printr-o stranie coincidență, Anne și Victoria se întâlnesc și sunt plăcut impresionate una de cealaltă. La baza dialogului lor telefonic stă un echivoc nostim pe care nu-l sesizează imediat. În ce o privește, Victoria trebuie să se descurce cu noua ei șefă, gata mereu să-i reproșeze ceva și să o pedepsească pentru greșelile ei.

We do have something in common

SCENA 1

Anne, Gary și Rachel sunt în birou. Intră Mr Stevens.

Mr Stevens: Who's in charge of delivery to the „Blue Moon" bookshop?
Gary: Err... Anne and I. Why?

Mr Stevens: They've just telephoned complaining that they haven't received anything yet.
Anne: Well, that's impossible! I sent the delivery five days ago.

Mr Stevens: That's just it. I don't understand what could have happened. The merchandise should have arrived by now. Anne, call the shipping agents to find out what's up.
Anne (*la telefon*): Hello, am I speaking to „Fast" shipping? This is Anne Baxter from Pilgrim Publishing. I'd like to follow up on the merchandise we sent five days ago. Sorry? What? That's impossible! There must be some mistake. You can't have delivered it! Our client has just telephoned saying they haven't received anything yet! Okay, okay, I'll take a look at the paperwork and get back to you. Bye Bye. (*Închide telefonul, apoi se adresează celorlalți.*) Well, „Fast" claims that the goods were signed for by the consignee.

Mr Stevens: Rachel, go get the bill of lading. We need to look into what caused this mistake. Gary, are you sure you provided the exact address?
Gary: Certainly! I still remember it. It's: 35, Lafayette Avenue – Orange.

Mr Stevens: That's it, alright. What about the duty? Do you remember paying it ?
Gary: Duty? Excuse me, Mr Stevens, but we're EU members and aren't required to pay duty. Merchandise is free to move between the member states. And duty is no longer required, nor is documentation.

Mr Stevens: EU? What does Europe have to do with it?!
Gary: Excuse me, but Orange is in France, isn't it?

Mr Stevens: Good God, Gary! „Blue Moon" is in Orange, but not in France. Orange is a city in Massachusetts, USA! Call the bookshop immediately!
Gary: What an idiot! That's why I paid less on freight charges than was budgeted!

Anne izbucnește în râs. În clipa aceea sună telefonul. Anne se duce să răspundă.

Anne: Hello, Pilgrim Publishing. This is Anne Baxter, how may I help you?
Victoria: Hello, this is Victoria Lee. I'm calling in regards to the shipment. I was wondering if you had any news yet?

Anne: Oh yes, actually I was just about to call you. Unfortunately, there has been a misunderstanding. But, don't worry. We're taking care of things on our end. And you should receive the goods very soon!
Victoria: Could you tell me exactly what's happened? My boss is extremely upset. The shipping documents were in order. According to the bill of lading, the supplies should have already arrived. Can you explain why the merchandise is blocked in the customs warehouse?

Anne: At customs? No, you see, I'm afraid there's been a slight problem in addressing the goods. And they've been sent to a destination in France instead of Massachusetts.
Victoria: France? Massachusetts? What are you talking about? The merchandise was destined for China!

Anne: China? Well, excuse me, are you the owner of the „Blue Moon" in Orange, Massachusetts?
Victoria: No, I am not! I work for Spector – we're a multi-national sporting goods manufacturer. I'm speaking with „Fast" shippers, aren't I?

Anne: Well, actually, no! This is Pilgrim Publishing! I'm afraid you've got the wrong number. But, we do have something in common. We both use the same courier.

What a strange coincidence!

SCENA 2

Victoria e în biroul ei. În timp ce pune receptorul în furcă...

Victoria: Life is funny! I dial a wrong number and who do I call? A publishing house! Maybe it's fate? Nice young woman, as well! What was her name? Anne Baxter, that's right. We use the same couriers and are both having problems with deliveries! What a strange coincidence!

Intră Mrs Collins.

Mrs Collins: Mrs Lee, have you spoken with „Fast" shippers yet?
Victoria: Uh... Not yet, the number is always busy!

Mrs Collins: We have to figure out what's happened. This delivery delay is costing us a lot of money. The courier assured us that the merchandise didn't have to pass through customs, that it would have left their warehouse with the customs bill already compiled without any additional customs' requirements.
Victoria: That's right! Considering the shipping costs... They're so high because they include all international delivery costs such as transit, loading and unloading, assembly, and warehouse storage costs.

Mrs Collins: Just a moment, I've got it! Did you remember to attach the certificate of origin, Mrs Lee?
Victoria: The certificate of origin? I don't really know what that is! It's never been required for our shipments!

Mrs Collins: The certificate of origin is that document which states the merchandise's country of origin for customs purposes. It's absolutely necessary for companies doing business in countries which don't belong to the EU to provide it upon customs officials request. And China is one of those countries!
Victoria: I'm sorry, Mrs Collins! I didn't know! I swear it! Up until now, I've never taken care of shipments!

Mrs Collins: This is going to be one very expensive mistake! Oh, by the way... I'll be taking our losses caused by this delay out of your salary!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 75)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă întâmpini greutăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What has happened to the merchandise that was meant to go to the „Blue Moon" bookshop?
☐ a) It has been held up in customs
☐ b) It was sent to France by mistake
☐ c) It was damaged during shipment

2 What do Anne and Victoria have in common?
☐ a) They both do the same work
☐ b) They both have children
☐ c) They use the same courier

3 What did Victoria forget to do when she shipped the merchandise?
☐ a) To attach the certificate of origin
☐ b) To pay customs tax
☐ c) To write the correct address

4 How does Mrs Collins intend to punish Victoria for the mistake?
☐ a) She is going to deduct the cost of the mistake from Victoria's salary
☐ b) She is going to fire Victoria
☐ c) Victoria will be demoted

Focus

Fazele unei tranzacții comerciale

Comerțul internațional de bunuri, de mărfuri și de servicii a avut o expansiune uriașă în ultimii ani, ceea ce a dus la afirmarea definitivă a unei piețe globale. Activitățile de import-export sunt reglementate de legi fiscale și vamale stricte, atât internaționale, cât și naționale. Cu toate acestea, pentru a ajunge pe piețele străine e necesar să cunoaștem, în afara legislației propriului stat, și pe cea a țării în care vrem să operăm, la fel ca și regulamentele, obiceiurile și eventualele documente și atestate ce trebuie furnizate odată cu marfa. Să vedem deci în amănunt diferitele faze ale unei tranzacții comerciale, începând cu primele contacte, trecând apoi la expedierea în scris a comenzilor de către cumpărător și terminând cu transportul mărfii și cu modalitățile de plată.

PORNIREA UNEI TRANZACȚII COMERCIALE

O tranzacție comercială este un acord între un vânzător și un cumpărător pentru cumpărarea și vânzarea mărfurilor, a bunurilor ori a serviciilor. În engleză există mai multe modalități pentru a defini cuvântul „marfă". Să le vedem pe cele mai comune:

Goods	*marfă*
Products	*produse*
Merchandise	*marfă, bunuri*
Freight	*navlu, încărcătură, transport (de marfă)*

O tranzacție comercială începe când un potențial client este interesat de un anumit produs ori serviciu și contactează firma producătoare ori furnizoare a acelui produs, cerând informații cu privire la disponibilitatea mărfii, la prețul de vânzare, la modalitățile și la condițiile de transport, la termenii de plată.

Enquiry/Inquiry made by the buyer to ask:	*Cerere/Cercetare făcută de cumpărător pentru a întreba:*
if goods are available	*dacă marfa e disponibilă*
what the price of those goods is	*care este prețul acelor produse*
what the conditions of delivery are	*care sunt condițiile de livrare*
what the terms of payment are	*care sunt termenii de plată*

Astfel începe un raport comercial între furnizor și cumpărător și implicit se deschide o tratativă. De la un prim contact mai informal de tip verbal (telefonic) sau prin intermediul unor documente scurte (fax), în această fază se trece la o corespondență comercială în toată regula, care culminează cu trimiterea de către potențialul furnizor a unei oferte de vânzare.

Offer/Quote sent by the potential seller	*Ofertă/Propunere trimisă de potențialul vânzător*

Dacă este interesat, cumpărătorul trimite o comandă scrisă companiei furnizoare și aceasta, la rândul ei, răspunde printr-o confirmare a comenzii care reia detaliat toate informațiile referitoare la marfa vândută.

Order made by the buyer	*Comandă executată de cumpărător*

EXPEDIEREA ȘI PLATA MĂRFII VÂNDUTE

Acum are loc adevărata tranzacție care, în afara celor doi subiecți principali, implică instituții, vămi, transportatori, bănci, agenți de asigurare etc.; se cere, de asemenea, o documentație exactă și obligatorie, fără de care tranzacția se întrerupe sau eventual este pasibilă de sancțiuni. Să începem prin a analiza figura transportatorului, care se ocupă de organizarea efectivă a transferului mărfii vândute. Principala lui obligație e cea de a transporta marfa din și către străinătate, alegând cele mai potrivite mijloace de transport și ocupându-se de toate formalitățile vamale și fiscale necesare.

Freight forwarder	*Transportator* (via terra)
Shipping agent	*Transportator* (via mare sau cu avionul)

În funcție de marfă și de destinația acesteia, transportatorul organizează transportul:

by land	*via terra* (transport auto ori feroviar)
by see	*pe mare*
by air	*par avion*

Faza finală a tranzacției, care privește efectuarea plății, are nevoie de o serie de documente indispensabile, printre care factura proforma și factura efectivă.

Să le vedem în detaliu:

Payment *plată*

1. Pro-forma invoice *Factură proforma*

Cu toate că are aspectul unei facturi obișnuite, nu este vorba despre factura efectivă, deoarece nu a fost încă efectuată plata. Este un document eliberat de furnizor și va fi confirmat ori modificat de factura definitivă. De regulă, însoțește marfa și îi este înmânată transportatorului.

2. Invoice/Bill *Factură*

Este documentul cu valoare fiscală propriu-zisă ce confirmă tranzacția comercială. În factură sunt trecute obiectul mărfii, cantitatea, prețul, termenii de plată și condițiile de expediere. Îi este trimisă cumpărătorului odată cu marfa.

Alt element important, demn de luat în seamă pentru a încheia o tranzacție comercială, este existența unei garanții privind plăta mărfii vândute ori expediate. În acest sens pot interveni băncile prin diferite forme de sprijin, începând cu finanțarea preventivă și terminând cu garantarea plăților (de obicei, furnizate prin scrisori de garanție și scrisori de credit).

The letter of credit *Scrisoarea de credit*

An agreement between: *Un acord între:*

the bank of the buyer (consignee) *banca cumpărătorului* (destinatar)

the bank of the seller (consignor) *și banca vânzătorului* (emitent)

Scrisoarea de credit este un document emis de o bancă emitentă care garantează achiziția unui bun sau a unui serviciu. Este rezultatul unui acord între instituții de credit, respectiv între banca cumpărătorului (destinatar) și cea a vânzătorului (expeditor). Se folosește adesea în tranzacțiile comerciale în care părțile se află în țări diferite, pentru că reprezintă o modalitate sigură de plată și este utilă pentru a fi apărat de eventuale insolvențe.

OPERATORI LOGISTICI

Operatorii logistici sunt societăți care pun la dispoziție o gamă de soluții pentru a ușura comerțul. Se ocupă de distribuirea bunurilor par avion, via mare și via terra și oferă servicii de înlesnire a formalităților vamale. Oferă și soluții „la cheie" pentru firmele care produc bunuri materiale și vor să expedieze componente sau să distribuie produse finite.

Supply chain solution – the management of the complete delivery process from supplier to manufacturer to end customer — *Gestionare a întregului proces de primire-recepție de la furnizorul de materii prime la producător și la client*

Warehouse facilities – space where manufacturers can store components and completed goods — *Depozite – spații în care producătorii pot stoca fie componente ale unui produs, fie produse finite*

Distribution centre – a large building or warehouse, usually near a motorway, from where logistics companies operate their business for a large area	*Centru de distribuție – clădire mare ori depozit, aflat de obicei în apropierea unei autostrăzi, de unde marii operatori logistici (companii) pot acoperi o zonă vastă*
Express document shipping – the quick delivery of documents	*Expediere expres a documentelor – expediere rapidă de documente*
Schedule a collection – arrange with a logistics company to pick up documents or goods for delivery	*A programa ridicarea mărfii – a fixa o dată cu un operator logistic pentru a lua documentele ori marfa de livrat*
Track shipments – a service that allows customers to see where their documents or goods are in the delivery chain	*Urmărire a expedierilor – un serviciu care îi permite clientului să afle unde se găsesc documentele sau marfa lui pe parcursul lanțului de livrare*
Freight services – these are services for large shipments, usually over 100 kg	*Servicii pentru expedierea unor cantități foarte mari de marfă, de obicei peste 100 kg.*
Air-freight – goods are transported by air	*Transport al mărfii par avion*
Ocean freight – goods are transported by sea in containers	*Transport al mărfii pe mare în containere speciale*

STUDIU DE CAZ: DHL – O CUNOSCUTĂ SOCIETATE LOGISTICĂ

DHL started operations in 1969 air-freighting goods between San Francisco and Honolulu. From Hawaii the company expanded westwards to the Far East, Middle East and Europe. Today the company is owned by Deutsche Post World Net and has 285,000 employees in over 220 countries. It is the world's largest express and logistics operation. The company offers a comprehensive range of delivery services from the same day delivery of documents to the shipping of ocean containers. Each shipment is given a number, customers can enter this number on the DHL website to track where the shipment is – it may be in customs, still on the container ship or being delivered that day. The company also offers turnkey supply chain solutions to manufacturers and retailers.

Exerciții

(Soluții la pag. 75)

Să punem în practică acum termenii asociați cu comerțul și cu transporturile internaționale.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile cu privire la DHL sunt adevărate (*True*) ori false (*False*).

	T	F
1 The company started operations on the west coast of the US.	☐	☐
2 DHL expanded eastwards to Europe.	☐	☐
3 Today the company has almost 200,000 employees.	☐	☐
4 Customers can constantly find out where their shipment is.	☐	☐
5 The company can manage the supply of goods to supermarket chains.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Adaugă cuvântul care lipsește în aceste propoziții.

received
centre
quote
freight
deliver

1 Can our Chinese supplier ..... the goods by June?
2 Did you send the ..... for 4000 chips to Germany?
3 Do you send ..... by sea?
4 We ..... the letter of credit from Denmark last week.
5 The PC monitors will arrive at the distribution ..... tomorrow.

EXERCIȚIUL 3

Asociază întrebărilor răspunsurile corespunzătoare.

Where are the 5,000 mobile phones from China?	Sure, could I have your customer number?
How long will it take to get this contract to New York?	You could use air-freight or if it's not urgent send them by road.
Can I schedule a collection for tomorrow morning?	Near the M6 between Liverpool and Manchester.
How can we get these books to Frankfurt?	One day by express delivery.
Where's your nearest distribution centre?	They're being delivered this afternoon.

EXERCIȚIUL 4

În fiecare dintre aceste propoziții există o greșeală. Rescrie-le corect.

1 The freights was sent by air.
.....
2 In reply to your enquirys...
.....
3 The shiping forwarder hasn't replied yet.
.....
4 These are our termens of payment.
.....
5 The goods will be sent by oshen freight.
.....

EXERCIȚIUL 5

Completează propozițiile următoare cu termenul lipsă.

1. We've asked them to send us a ..... (ofertă)
2. As soon as we have it we'll place an ..... (comandă)
3. The goods can be sent ..... (via terra)
4. They'll send a ..... (factură proforma)
5. The 200 cameras from Shanghai are in the customs ..... (depozit)

Vocabular

address (to) a adresa
Air-freight transport de marfă par avion
assembly asamblare
belong (to) a aparține, a face parte din
bill of lading poliță de încărcare, conosament
bookshop librărie
claim (to) a susține; a reclama; a pretinde
country țară, stat
courier curier; emisar, trimis
customs vamă, serviciu vamal
delay întârziere, amânare
duty taxă (vamală); impozit
expand a lărgi, a mări, a extinde
expensive scump/ă, costisitor/oare
Far East Extremul Orient
figure out (to) a-și da seama, a înțelege
follow up (to) a urmări (îndeaproape); a monitoriza; a înțelege
freight charges costuri de transport
logistics logistică
Middle East Orientul Mijlociu
mistake greșeală, eroare
misunderstanding înțelegere greșită; neînțelegere
owner proprietar, titular
paperwork muncă de birou (documente, registre, acte)
pass through (to) a traversa
provide upon (to) a furniza
requirement nevoie, necesitate; cerință, exigență
ship (to) a expedia, a trimite, a transmite
shipment expediere (transport de marfă)
sign for sth. (to) a semna de primire
slight mic/ă; ușor/ușoară; slab/ă, subțire; neînsemnat/ă, neglijabil/ă
storage stocare, depozitare, înmagazinare
supply aprovizionare, furnizare, stoc; (la plural) provizii, bunuri
swear (to) a jura
turnkey la cheie (gata de dat în folosință)
unloading descărcare, livrare
upset supărat/ă, mânios/oasă, înfuriat/ă; nervos/oasă
warehouse depozit
westwards către vest
wonder (to) a (se) întreba; a se uimi, a se ului

Lecția 16

Enough surprises!

În această lecție vom vorbi despre expoziții/târguri internaționale. Vom învăța termenii și expresiile folosite pentru atragerea vizitatorilor la stand, pentru a da informații despre produse, despre termeni de plată și despre modalități de livrare. Vom vedea și cel mai important târg din lume dedicat comerțului high-tech, Costumer Electronics Show. Manifestările expoziționale sunt și tema primei părți a episodului nostru, în care Gary, întors de la Târgul de Carte de la Frankfurt, le povestește lui Anne și lui Rachel cum merge piața editorială. În schimb, în partea a doua, Victoria află de la Paul că Mrs Collins a organizat o reuniune fără să o convoace și pe ea, pedepsind-o astfel pentru greșeala ei în expedierea mărfii. Răbdarea bietei Victoria, și așa pusă la grea încercare, chiar a ajuns la limită...

„Interesting" contacts from Frankfurt

SCENA 1

Anne și Rachel sunt în birou. Intră Gary cu pardesiul pe el și cu o servietă în mână.

Rachel: Welcome back, Gary. How was the International Book Fair in Frankfurt?
Gary: Great. I cultivated a number of interesting contacts that could lead to great opportunities. I also participated in a very important conference on the current state of affairs in the international book market.

Anne: Oh! Do tell, Gary.
Gary: Hum... Yes, okay, but just a brief summary because I've really got to get going. Mr Stevens wants a report on the trade fair ASAP and I've been away for three days, so I've got a ton of work to catch up on. In any case, a number of the top company representatives from the largest international publishing houses participated. The most interesting presentation was surely that of John Schuman, one of the top experts in the publishing sector.

Rachel: And what did he have to say?

Se aude semnalul sosirii unui SMS pe mobilul lui Gary.

Gary: Excuse me! Just a moment... *(Citeşte mesajul, zâmbind.)* It's one of my contacts from Frankfurt. Hum, I was saying... Hum, John Schuman! Using the most current data as his starting point, he determined that the publishing market is growing slowly, and that the number of readers is stagnant. It's the readers who already buy books and want to increase the size of their libraries who are responsible for sales.
Anne: To cut a long story short, the current crisis has been around for a while!

Gary: Unfortunately, yes! Just the other day, a friend of mine from Amsterdam in the publishing trade was telling me that his company has had to let fifteen people go since the beginning of the year.
Rachel: You're kidding?! Does that mean that we could become redundant?

Gary: No, Rachel! I've just finished telling you that the trade fair was a huge success. We've just got to look at these things over the long term. It's the latest technologies that will offer the most success in this market.

Anne: What do you mean?

Gary: I'm talking about digital editing. We're on the cusp of a revolution in publishing. In other words, the transition from printed publishing to digital publishing.
Rachel: I'm afraid I don't agree with you, Gary. Internet, e.mail, CD-ROM, DVDs, and all electronic gadgets put together will never substitute the joy of reading a book.

Gary: I know, I know, Rachel, you are a Luddite. But this is the future. The owner of a multimedia publishing house from Stockholm told me that they were able to greatly lower production, distribution and warehousing costs, all due to digital publishing. Not only that, but just think of the interaction we can achieve with readers via the Internet. And besides that... *(Se aude semnalul sosirii unui alt SMS pe telefonul lui Gary.)* Just a moment, excuse me. *(Citeşte mesajul, zâmbind, apoi tastează răspunsul.)*
Rachel: I bet it's one of your „important" contacts from Frankfurt!

Gary: Yes, as a matter of fact it is!
Rachel: Judging from your expression, I'd say that these „contacts" are mostly female!

A real dictator!

SCENA 2

Victoria e în biroul ei. Intră Paul.

Paul: Oh! Hi, Victoria! Why weren't you at the meeting this morning?
Victoria: Which meeting?

Paul: The meeting that Mrs Collins called with all the department heads to come to grips with the situation and, I quote (*luându-şi un ton auster, pentru a o imita pe Mrs Collins*) „to discuss the means with which we can improve both production and company efficiencies".
Victoria: No one told me anything! I bet she did it on purpose – my „darling" boss. She wanted to get back at me for a mistake I made on a shipment! She always keeps me out of the loop on all the important developments and makes me do the work of a secretary! I hate her!

Paul: Come on, Victoria! Chin up! Things will get better.
Victoria: Not so sure about that, Paul. Anyway, tell me. What did you discuss at the meeting?

Paul: Well, you can imagine the tone Mrs Collins used. She prefers cold and distant. She urged us all to work even harder to overcome this difficult moment for the company.
Victoria: According to her, we should be working 24/7/365!

Paul: Listen to this: she told the warehouse manager to calculate the efficiency of workers more precisely as they go about their tasks, and if necessary, to lengthen their hours. Then she „invited" Mr Rover – the personnel director – to evaluate the necessity of any new hiring. She told him that from now on, each and every short-term or long-term plan must first be evaluated and approved by her.
Victoria: I always said she was a dictator!

Paul: Yeah! And she claims that we should be delighted at her flexibility, and that many corporate heads she knows would just resort to huge personnel cuts to improve the situation.
Victoria: Oh, what an understanding woman!

Paul: You bet... Then she added that companies need to meet deadlines and to work within strict budget in order to keep clients satisfied and remain competitive in the market. Finally, referring to you, she reminded us all that delays and errors in projects are absolutely unacceptable. (*Îşi dă seama că Victoria scrie.*) What are you doing, Victoria? Are you taking notes?
Victoria: No! I'm writing my letter of resignation.

Să înțelegem

(Soluții la pag. 77)

Încearcă acum să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What was the analysis of the market made by John Schuman, one of the top experts in the publishing sector?
☐ a) Publishing is expanding rapidly
☐ b) The market is going through a serious crisis
☐ c) The market is growing slowly and the number of readers is stagnant

2 What is the future of publishing according to Gary?
☐ a) New editions of the great classics
☐ b) Digital publishing
☐ c) Scientific publications

3 What was the reason for the meeting between Mrs Collins and the heads of department?
☐ a) To decide whether to take part in the Hong Kong Trade Fair
☐ b) To discuss how to improve production and create a more efficient company
☐ c) To look at sales figures for the last six months

4 What does Victoria do after listening to Paul?
☐ a) Resigns
☐ b) Telephones to Mrs Collins to ask why she wasn't invited to the meeting
☐ c) Prepares a report

Focus

Târgurile internaționale

Târgurile sunt un loc de întâlnire foarte bun între operatorii dintr-un anumit sector și potențialii clienți: de aceea reprezintă o oportunitate unică pentru a încheia afaceri importante. În plus, dacă iei parte la târguri îți poți prezenta propria companie și îi întărești imaginea. În același timp, dacă ești prezent la un târg ai posibilitatea să te informezi despre noile tendințe ale pieței. Astăzi, târgurile se ocupă de cele mai variate sectoare de piață, de la cele tradiționale la cele de avangardă, expunând mărfuri, produse și servicii care suscită un interes din ce în ce mai crescut. Astăzi, mai mult ca oricând, afirmarea unei manifestări expoziționale depinde de gradul ei de vizibilitate în context internațional, în care limba engleză rămâne cea mai folosită formă de comunicare. Acum vom analiza expresiile folosite pentru a primi vizitatori la propriul stand, pentru a da informații despre produse și despre modalitatea de plată și de livrare a mărfii.

UN TÂRG DE MARE ANVERGURĂ

Un târg de mare anvergură le oferă vizitatorilor oportunitatea de a se informa permanent despre ultimele evoluții ale unui anumit sector datorită numeroaselor conferințe și prezentări.

Exhibition hours	*program de vizitare*
Attendee	*vizitator*
Exhibitor	*expozant*
Keynote address	*discurs, relație de importanță deosebită*

Attend a conference session/plenary talk	*a participa la o ședință/ sesiune de conferință*
Take part in a forum discussion	*a participa la o discuție într-un forum*
Convention centre	*centru pentru congrese*

STANDUL DE EXPUNERE

Standul e partea cea mai vizibilă, și de aceea cea mai importantă, a prezenței unei companii la un târg. Are nevoie de un adevărat proiect de prezentare realizat de profesioniști și trebuie să reflecte exigențele companiei care expune. Există mai multe tipuri de stand: mari, mici, deschise, închise sau cu barieră. Mobilierul trebuie să permită personalului și vizitatorilor să se miște cu ușurință și să poată sta de vorbă și separat, ca să încheie tratative. În plus, în afara rolului lui de expunere a mărfii, standul trebuie să fie îmbogățit cu materiale promoționale – postere și cataloage – care să prezinte compania și produsele acesteia. Să vedem împreună câțiva termeni cu privire la aranjarea unui stand:

Exhibition rules and regulations	*reguli și regulamente ale expoziției*
Exhibit space	*spațiu de expunere*
Exhibit stand/booth	*stand*
Set up the stand/booth	*a aranja/a monta un stand*
Set up hours	*program de funcționare sau de aranjare a standului*
Dismantle the stand/ booth	*a demonta un stand*

Display goods/products/ services	*a expune/a etala bunuri/ produse/servicii*
Product demonstrations	*demonstrații ale funcționării produselor*
Promotional materials	*materiale promoționale*
Take the stand down	*a demonta standul*
Hospitality suites	*cameră de primire*
Meeting rooms	*săli de reuniune*

CUM INVIȚI UN CLIENT LA STANDUL TĂU

Satisfacția vizitatorilor reprezintă succesul unui târg sau al unei expoziții. Fiecare client e demn de atenție și trebuie tratat cu grijă. Personalul standului trebuie să aibă o atitudine cordială, amabilă și eficientă, în conformitate cu stilul firmei. Ca prim lucru, este un semn de bună creștere să te prezinți și să-l saluți pe client, apoi să-l inviți să viziteze standul, încercând să-i propui tot ce ți se pare mai nimerit caracteristicilor lui și comerțului pe care îl face, și furnizându-i toate informațiile de care are nevoie. Deci să vedem ce propoziții de curtoazie folosim în acest context:

Do come in and have a look around	*Intrați și aruncați o privire*
Can I help you at all?	*Vă pot ajuta?*
Please feel free to browse	*Vă rog, aruncați o privire*
If you need my help, don't hesitate to ask me	*Dacă aveți nevoie de ajutor, nu ezitați să mă solicitați*

CUM FURNIZĂM INFORMAȚII DESPRE PREȚURI, FORME DE PLATĂ ȘI MODALITĂȚI DE LIVRARE

La rândul lui, vizitatorul poate întreba, poate cere lămuriri ulterioare, poate pune întrebări specifice. Subiectele în jurul cărora se centrează de obicei cererile de informații privesc prețurile, formele și termenii de plată, de asemenea, modalitățile de livrare și de expediere. Să le analizăm împreună cu ajutorul unor exemple de întrebări și de răspunsuri folosite în aceste contexte:

PREȚURI

Here's our price list	*Iată lista noastră de prețuri*
Here's some information on our prices, we offer discounts on bulk orders	*Iată câteva informații despre prețurile noastre. Facem reduceri la comenzile angro*
We're offering a special discount for orders made during the exhibition	*Oferim o reducere specială pentru comenzi făcute în cadrul târgului*
Our sales department will be pleased to contact you after the exhibition	*Departamentul nostru de vânzări va fi bucuros să vă contacteze după ce se încheie târgul*
What price discount do you offer on large quantities?	*Ce reducere de preț oferiți la achiziționarea unor cantități mari?*
What discount do you offer on up-front payment (USA)/cash in advance (GB)?	*Ce reducere de preț oferiți în caz că se plătește anticipat?*

La un târg internațional, vizitatorii provin din lumea întreagă, deci de unde sunt în vigoare valute și formalități vamale diverse. Tocmai pentru a face față exigențelor operatorilor comerciali în a determina clar repartiția costurilor, a riscurilor și a îndatoririlor, I.C.C. (Camera de Comerț Internațional) a dispus o serie de reguli ce vizează termenii folosiți în raporturile internaționale de vânzare-cumpărare, definite „Incoterms" (*International Contract Terms*, Termene Contractuale Internaționale). Incoterms reglementează următoarea problematică:

- livrarea mărfii
- transferul riscurilor
- repartiția cheltuielilor
- formalități birocratice care țin de trecerea frontierelor

Să vedem sintetic siglele principalelor Incoterms:

Ex works — *La poarta fabricii*

Această siglă arată că vânzătorul nu-și asumă nici o responsabilitate în ce privește transportul mărfurilor. Organizarea și achitarea acestuia îi revin cumpărătorului.

FOB (Free On Board) — *FOB (în port)*

Această siglă se referă la transportul maritim ori fluvial și arată că vânzătorul își declină obligațiile și riscurile din momentul în care îi livrează marfa transportatorului desemnat de cumpărător. Deci acesta răspunde de tot din acest moment.

CIF (Cost Insurance and Freight) — *CIF (cost asigurare și navlu)*

Această siglă indică faptul că vânzătorul suportă cheltuielile stipulate prin contractul de transport până la locul de

destinație indicat, dincolo de care costurile vor fi suportate de cumpărător.
Să analizăm o cerere și un răspuns ipotetic pentru a înțelege mai bine ceea ce tocmai am învățat.

Which currency would you like me to quote you in?	*În ce monedă vreți să se facă plata?*
Our price is Ex-works/ FOB/CIF	*Prețul nostru e stabilit la poarta fabricii/în port/ cost asigurare și navlu*

FORME ȘI TERMENI DE PLATĂ

What are your terms of payment?	*Care sunt termenii dumneavoastră de plată?*
We usually work with a Letter of Credit	*Lucrăm de obicei cu o scrisoare de credit*

După cum am văzut, scrisoarea de credit este un document emis de o bancă prin care se garantează achiziționarea unei valori sau a unui serviciu. Adesea se folosește în tranzacții comerciale în care părțile se află în țări diferite.

MODALITĂȚI DE EXPEDIERE ȘI DE LIVRARE

How long will it take you to deliver after confirmation of the Letter of Credit?	*După confirmarea scrisorii de credit în cât timp se face livrarea?*
What are your delivery conditions?	*Care sunt condițiile dumneavoastră de livrare?*

Can you shorten your delivery time to 15 days?	*Se poate reduce timpul de livrare la 15 zile?*
Which freight forwarders/ shipping agents do you use?	*Ce agenți de expediere folosiți pentru livrare?*
We need 60 days production time/lead time from receipt of the Letter of Credit	*După primirea scrisorii de credit ne sunt necesare 60 de zile pentru producerea mărfii*

CUM SALUTĂM UN VIZITATOR

Târgurile oferă mari oportunități de a stabili contacte cu potențiali clienți. Deci, este foarte important să înregistrăm toate vizitele, stabilind, pe cât posibil, un program de contact cu fiecare vizitator, cu adnotări despre cererile avansate. Înainte de a vă despărți de client, este bine să-i dați întotdeauna o carte de vizită și material pubicitar și de informare despre companie. Să vedem care sunt expresiile folosite pentru a saluta politicos pe cei care ne-au vizitat standul:

Here is my business card with our company details	*Iată cartea mea de vizită cu datele firmei noastre*
Do you have a business card?	*Aveți o carte de vizită?*
You can reach/phone/ contact me at this number any time during office hours	*Mă puteți găsi/suna/ contacta la acest număr de telefon oricând în timpul programului de lucru*
Would you like to try this sample?	*Vreți să încercați această mostră/prototip?*

Let me know if you need anything	*Anunțați-mă dacă aveți nevoie de ceva*
Give me a call if you have any queries	*Sunați-mă vă rog dacă aveți întrebări*
Don't hesitate to contact me if you need help	*Nu ezitați să mă căutați/ contactați dacă aveți nevoie de ajutor*
Have a good trip back	*Drum bun/călătorie plăcută la întoarcere*

EXEMPLUL: COSTUMER ELECTRONICS SHOW (CES), DIN LAS VEGAS

CES takes place every January in Las Vegas. With over 2,700 exhibitors and 140,000 attendees it is the world's major technology related trade show. At the show many new products are previewed or announced – the DVD, the CD and Microsoft's X-Box were all introduced at CES. Leaders from the world of technology give the keynote address, Bill Gates of Microsoft and Michael Dell of Dell Computers are regular speakers. Bill Gates' 2005 keynote speech is still remembered as the Microsoft product he was presenting crashed during the presentation. There is an enormous range of products on display for an attendee to try out ranging from home theatre and video to digital imaging, gaming and mobile electronics. The show runs for four days, is the world's largest high-tech conference and is a must for everyone working in the field of consumer electronics.

Exerciții

(Soluții la pag. 77)

A venit momentul să punem în practică terminologia și expresiile folosite la manifestările expoziționale.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile cu privire la CES sunt corecte (*True*) sau false (*False*).

	T	F
1 You can visit CES in February.	☐	☐
2 CES is the world's largest technology related trade fair.	☐	☐
3 DVDs were first shown at CES.	☐	☐
4 Bill Gates is a regular speaker at CES.	☐	☐
5 CES includes a section on mobile phones.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Completează următoarele propoziții punând termenul lipsă.

How
Who's
Is
Can
When

1 ..... giving the keynote address this year?
2 ..... much does space for an exhibition booth cost?
3 ..... can we set up the booth?
4 ..... we hire a meeting room for one day?
5 ..... Internet access included?

EXERCIȚIUL 3

Arată dacă următoarele propoziții sunt corecte gramatical (*right*) sau greșite (*wrong*) și rescrie-le corect când e necesar.

	R	W	
1 Do you like to try this sample?	☐	☐	....
2 Pilgrim Publishing's office is at 23 Long Acre.	☐	☐	....
3 Here's our price list.	☐	☐	.....
4 Our price is ex-works.	☐	☐	.....
5 Give me a call if you have any queries.	☐	☐	....

EXERCIȚIUL 4

Completează propozițiile punând traducerea corectă a expresiilor dintre paranteze.

1 Remember to take plenty of ..... and promotional materials. (cărți de vizită)

2 We're arriving a day early so that we can ..... (a aranja standul)

3 This ..... is a make-or-break moment for the company. (târg comercial)

4 It's important that our clients ..... (să fie lăsați să arunce o privire)

5 We have to be ready to offer really good discounts for .. .. (plăți anticipate)

EXERCIȚIUL 5

Tradu următoarele sigle în limba română.

1 CIF
.....

2 Ex-works
.....

3 FOB
.....

4 I.C.C.
.....

5 Incoterms
.....

Vocabular

according to pe baza, după, conform cu
achieve (to) a realiza, a atinge, a obține
announce a product a anunța apariția unui produs
be around (to) a fi în circulație; a fi în jur de/ aproximativ
become redundant (to) a fi respins, a fi dat afară
bet (to) a paria, a face prinsoare, a pune rămășag
catch up (to) a recupera; a egala, a ajunge din urmă
chin up! curaj!, capul sus!
come to grips with sth. (to) a da piept cu ceva, a înfrunta, a ține piept, a lupta
corporate head director al unei corporații
crash (to) a se prăbuși; a falimenta
cusp vârf, pisc, culme, creastă, extremitate
cut a long story short (to) a întrerupe, a scurta (discuția)
delighted fericit/ă, încântat/ă
department head șef de raion, șef de departament
digital imaging desen pe calculator
female feminin
field teren, câmp; sector, sferă, branșă
get back at s.a. (to) a se răzbuna pe cineva
go about (to) a se ocupa, a desfășura, a face
hate (to) a urî, a detesta
high-tech tehnologie înaltă, high-tech
hire (to) a închiria
hiring angajare
home theatre aparatură de reproducere audio-video de înaltă calitate pentru acasă
huge enorm/ă, imens/ă, uriaș/ă
judge (to) a judeca
keep out of the loop (to) a scoate din joc
keynote address discurs, dare de seamă specială
kid (to) a glumi, a lua peste picior, a se amuza pe seama cuiva
lead (to) a duce, a conduce, a determina; a comanda
lengthen (to) a lungi
letter of resignation demisie
lower (to) a micșora, a scădea, a diminua, a restrânge, a reduce
major mai mare; important, mare
mobile electronics tehnologie electronică
a must lucru obligatoriu
on display expus/ă
on purpose într-adins
overcome (to) a depăși, a trece peste
preview a product a prezenta un produs în avanpremieră
related conectat/ă, legat/ă de, raportat/ă la
remind (to) a aminti, a-și aminti
resort (to) a adopta, a cere concursul, a cere sprijinul, a apela la
run (with show) a alerga, a fugi
speaker orator, vorbitor
starting point punct de plecare
summary rezumat, sinteză
take place (to) a avea loc, a se desfășura
ton tonă
trade fair/show târg comercial/expoziție
try out (to) a încerca, a testa
urge (to) a solicita, a incita, a provoca, a instiga, a ruga insistent
warehousing depozitare
while perioadă de timp; între timp, în timp ce
within înăuntru, în interiorul; în termen de, nu mai târziu de

Lecția 17

A new position

Ne vom opri în această lecție asupra gestiunii financiare, o activitate importantă care are loc la toate nivelurile într-o întreprindere. Aici, în afara gestionării resurselor financiare ale firmei în general, vom analiza ce înseamnă gestionarea bugetului, lucru de care se ocupă în general șefii de zonă. Exemplul nostru se va ocupa de KPMG, un important furnizor de servicii financiare internaționale. Acum însă să ne ducem la Victoria care e pentru ultima oară în biroul ei. În timp ce-și strânge lucrurile glumește cu Paul despre viitor. O așteaptă mai multe interviuri, primul la Editura Pilgrim, unde lucrează și Anne. Ce ironie a sorții, nu? Cine știe dacă se va duce și Victoria să lucreze acolo. O vom descoperi în cea de a doua parte a episodului, când Victoria va avea un colocviu cu Mr Stevens. Între timp, Paul e îngrijorat de situația economică în care se scaldă Spector.

I'm gonna miss your jokes

SCENA 1

Victoria e în biroul ei. Intră Paul. Ea nu observă și el se așază la birou.

Victoria *(Se întoarce și-l vede pe Paul așezat.)*: Paul!
Paul: Don't tell me this is true... Are you really gonna leave?

Victoria: Yes, Paul. I just can't stay here. Since Mrs Collins has arrived, the work climate has become unbearable!

She never misses an opportunity to humiliate me and to assign me the most demeaning tasks.
Paul: And what are you gonna do now?

Victoria: Well, I've got in touch with a number of companies. This afternoon, for example, I have an interview with a publishing house.
Paul: A publishing house? You're not going to become an author, are you?

Victoria: Precisely! You know it's always been a dream of mine. I don't think the interview is gonna focus on my „literary talents". But, Paul, you look awful. What's the matter?
Paul: I'm a bit concerned about things. We're having a meeting with the major shareholders of Spector to take a look at the balance sheets.
Victoria: And, is that a problem?

Paul: Well, as you know, the year-end balance sheets provide an overview of the economic, fiscal and fiduciary effectiveness of our management. And I certainly hope that scrutinizing the books won't uncover inconvenient discrepancies that could lead to a change of a company leadership.
Victoria: What exactly are you referring to?

Paul: As you know, things haven't been rosy lately, even if there has been a slight improvement in share prices during the last quarter. However, at the same time, the outstanding debts to our suppliers have also increased. In other words, our revenues don't cover our expenses.
Victoria: The situation is serious, then!

Paul: That's right. I'm afraid we'll need to resort to additional outside financing. I've been calculating the various balance

sheets entries to understand what's causing our debts and try to develop a plan of attack to get our weak points under control. The results are anything but encouraging. As you well know, the solidity and integrity of our financial core assets are indispensable to keeping our production capabilities intact and revenues flowing.
Victoria: I certainly wouldn't wanna be in your shoes at the meeting!

Paul: No kidding! I'm predicting lightning and thunder! I wish I didn't have to participate! Perhaps, I could come down with a sudden case of flu or something. How about kidney inflammation accompanied by high fever caused by a highly contagious virus mysteriously present in the company?

Paul: You laugh but now that you won't be here I'll have to double the work! By the way, they don't happen to need someone else at that publishing house that you were speaking about?
Victoria: So, you're a secret author as well?

Paul: Oh no! But I can do a lot of things. For example: use a computer, make photocopies, send faxes. That should be enough, shouldn't it?
Victoria: What a clown! I'm gonna miss your jokes, Paul!

I appreciate your frankness!

SCENA 2

Mr Stevens e în biroul lui la telefon. Între timp, vine în birou Victoria, însoțită, și se așază, așteptând ca Mr Stevens să termine de vorbit.

Mr Stevens: Yes. I see, I understand. But it has to be done by Friday, is that possible? Good. Good. It's very important. We'll be in touch. Thank you. Goodbye. *(Închide telefonul, apoi o vede pe Victoria și o salută.)* Mrs Lee! You've got an exceptional CV, Mrs Lee.
Victoria: Oh, thank you, Mr Stevens.

Mr Stevens: I don't quite understand why you left Spector. According to this, you're in a position of considerable responsibility.
Victoria: That's true, I was very satisfied with my job at the beginning. I had a prestigious position and many high-profile projects were sent my way. However, once Spector was taken over by a Japanese multinational, things just took a turn to the worse. My boss was let go, many of my colleagues were transferred and I was relieved of my duties. And, of course... Well, maybe I shouldn't tell you.

Mr Stevens: Please do! No reason to be afraid.
Victoria: Well, the truth is I just didn't get along with my new boss.

Mr Stevens: I appreciate your frankness! Sincerity is one of the main qualities that I look for in my employees. But tell me, Mrs Lee, how are your bookkeeping, invoicing and administrative skills?
Victoria: Excellent, I would say. But I wanted to speak to you about...

Mr Stevens: Are you familiar with the publishing market?
Victoria: Yes, to a certain degree. But, as I was saying... Ever since I was a child I've always been fascinated by...

Mr Stevens: You can tell me about your dreams at another time, Mrs Lee. Currently we're busy with the year-end balance sheet, and I need a well-trained assistant to prepare an assessment of our administrative expenses, and to study our assets and liabilities. You, considering your experiences, appear to be a perfect fit!
Victoria: Well, thank you, Mr Stevens! But once this emergency has blown over, perhaps you might take me into consideration as a... as a...

Mr Stevens: Yes...?
Victoria: As an author. I'm quite talented. My literature professor at university used to encourage me.

Mr Stevens: This is not a school, Mrs Lee! I got in touch with you to speak to you about our marketing office! That's what I'd like to hire you for! Please, don't be offended, but keep your dreams to yourself for the moment. As far as books are concerned, we can get started on the bookkeeping immediately!
Victoria: Certainly, but later?

Mr Stevens: We'll see, we'll see...

Să înțelegem

(Soluții la pag. 79)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă întâmpini dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 Who is Victoria going to have an interview with?
☐ a) A fashion company
☐ b) A publishing house
☐ c) A lawyers' office

2 Spector's main shareholders have decided to call a meeting to...
☐ a) meet the new heads of department
☐ b) look at the balance sheets
☐ c) discuss new marketing techniques

3 What is the real reason that made Victoria decide to leave Spector?
☐ a) She didn't get on with her new boss
☐ b) She was looking for a new experience
☐ c) All her colleagues had left the company

4 What does Victoria want to do at the publishing house?
☐ a) Graphic design
☐ b) Personal assistant to Mr Stevens
☐ c) Write

Focus

Financial Reporting

Gestiunea financiară (*financial management*) este o activitate specifică tuturor întreprinderilor, care se desfășoară la diferite niveluri. Un director de zonă va avea un anume buget de cheltuit pe parcursul unui an. Datoria managerului financiar este monitorizarea stării de sănătate economică a întregii firme, luând în calcul toate intrările și ieșirile ei financiare. Tot el are grijă de plata corectă a taxelor și a impozitelor. Apoi, o dată pe an, o echipă de contabili din exterior vor controla activitatea acestei gestiuni financiare.

BUDGET MANAGEMENT

O îndatorire importantă a directorului de zonă este gestionarea bugetului (*budget management*). Bugetul este acea sumă de bani alocată îndeplinirii obiectivelor firmei programate pentru venituri și pentru cheltuieli. În timpul anului, directorul de zonă monitorizează banii câștigați și pe cei cheltuiți și, ținând cont de obiectivele anuale, intervine crescând ori micșorând cheltuielile. Acum să vedem câteva expresii folosite în gestionarea bugetului.

prepare a budget	*a pregăti un buget*
submit a budget for approval	*a prezenta spre aprobare un buget*
agree the final budget	*a aproba bugetul final*
revise the budget if necessary	*a revizui bugetul dacă este necesar*

budgeting period	*perioadă la care se referă execuția bugetară*
manage a budget	*a gestiona un buget*
bring a project in within/ over budget	*a încheia un proiect în cadrul/ în afara bugetului*
an overspend/ underspend	*depășire a bugetului*
approve expenditure	*a aproba cheltuieli*
make a spending decision	*a decide asupra unei plăți*
have ownership of a budget	*a deține „proprietatea" bugetului*

MANAGING A COMPANY'S FINANCES

Gestionarea finanțelor unei companii reprezintă un proces complex care ia în considerare, printre altele, veniturile și cheltuielile, datoriile, împrumuturile, capitalurile proprii și plata impozitelor de către companie. Acum să vedem amănunțit câteva expresii folosite în acest domeniu.

financial management	*gestiune financiară*
monitor financial data	*monitorizare de date financiare*
keep accounts	*a ține la zi registre contabile*
put in place internal financial control mechanisms	*a pune în mișcare mecanisme de control financiar intern*

manage cash flow	*a gestiona fluxul de numerar*
make cash flow forecasts	*a întocmi previziuni privind fluxul de numerar*
prepare cash flow statements	*a pregăti rapoarte privind fluxul de numerar*
manage profit and loss accounts	*a administra profitul și pierderile*
manage the balance sheet	*a gestiona bilanțul*
prepare the annual report	*a pregăti raportul anual*

EXEMPLU: KMPG

KPMG is a global network of independent firms that provides audit, tax and advisory services. The network operates in 148 countries and over 113,000 professionals work in member companies around the world. Many people think that KPMG is just about accountancy. A major activity is indeed the auditing of company accounts. This work is undertaken by qualified accountants and today includes the use of online, real-time auditing methods. The provision of advice on all the issues concerned with corporate tax liability is a second major area of activity for KPMG members. The compay also provides specialist advisory services in the areas of corporate finance, restructuring, risk management, mergers acquisitions and legal issues.

Exerciții

(Soluții la pag. 79)

Încearcă să exersezi acum cu expresiile pe care tocmai le-am învățat.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile cu privire la KMPG sunt corecte (*True*) ori false (*False*).

	T	F
1 KPMG is a single multinational company.	☐	☐
2 The network of KPMG firms operates all over the world.	☐	☐
3 KPMG only provides accountancy services.	☐	☐
4 KPMG accountants use the Internet to carry out company audits.	☐	☐
5 If a company is considering taking over another company, KPMG can provide advice.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Asociază răspunsul corect cu următoarele întrebări.

How's the budget coming along?	Sorry, I can't. Ask Sue, she'll be able to do it for you.
Bob, can you approve this expenditure for me?	I think there's going to be an overspend of about € 5,000.
Who has ownership of this budget?	By next Friday
When do I need to submit my budget for approval?	€ 50,000
How much is the marketing budget for next year?	Tom

EXERCIȚIUL 3

Pune corect în propoziții următoarele cuvinte.

mechanisms
agreed
prepare
within
to

1 I really need to bring this project in ..... budget.
2 I've got to ..... my budget for next year.
3 We need to put some financial control ..... into place.
4 I'm not allowed ..... make a spending decision by myself.
5 We ..... the final budget yesterday.

EXERCIȚIUL 4

Pune cuvintele în ordinea corectă pentru a forma propoziții corecte.

1 How the overspend much is?
.....
2 budget this Who prepared?
.....
3 you Are preparing annual the report?
.....
4 Sue cash flow Is managing the?
.....
5 looking How is balance the sheet?
.....

EXERCIȚIUL 5

Pune în propoziții traducerea corectă a expresiilor dintre paranteze.

1. Things haven't been ..... lately.
(nu merg prea grozav)
2. There has been a ..... improvement.
(un mic)
3. Our ..... debts have increased.
(datorii încă neplătite)
4. We're looking for ..... financing.
(din exterior/din străinătate)
5. I'm afraid that the ..... is not looking very good.
(situația patrimonială)

Vocabular

accountancy contabilitate
acquisition achiziție
advisory services servicii de consultanță
a professional profesionist
assessment evaluare, estimare
assets and liabilities active și pasive
audit audit, revizie contabilă
balance sheet bilanț, situație patrimonială
be in s.o.'s shoes (**to**) a se pune în locul cuiva
be relieved (**to**) a fi exonerat (de o anumită îndatorire)
blow over (**to**) a da uitării, a trece cu vederea, a se liniști
bookkeeping contabilitate
come down with a disease (**to**) (fam.) a se îmbolnăvi
concern (**to**) îngrijorare, preocupare, interes (**as far as sth/s.o. is/are concerned**: cât privește/în ceea ce privește ceva/pe cineva)
core (și fig.) miez, nucleu, sâmbure, inimă, centru
corporate corporativ, de corporație
demeaning înjositor/oare, umilitor/oare, degradant/ă, dezonorant/ă
double (**to**) a dubla
effectiveness eficacitate, rentabilitate, randament
flow (**to**) a curge, a debita
flu gripă
frankness franchețe, sinceritate, cinste, onestitate
get along with (**to**) a fi de acord cu
invoicing facturare
kidney rinichi
lately (adv.) recent, nou
liability răspundere, responsabilitate; obligație, garanție
lightning fulger, sclipire, scânteie, scăpărare
look for (**to**) a căuta
management gestiune, administrare, conducere, artă a conducerii, management
matter afacere; subiect de discuție, problemă, argument (**what's the matter?**: ce-i?/care-i problema? despre ce e vorba?

merger fuziune (între societăți)
network net, rețea
operate (**to**) a opera, a face, a acționa
outside extern/ă
outstanding remarcabil, de seamă, excepțional; neachitat, în suspensie, nerezolvat
overview privire de ansamblu, viziune globală
risk management gestionare a riscurilor
scrutinize (**to**) a examina, a cerceta, a scruta, a analiza amănunțit
share prices curs al acțiunilor
shareholder acționar
supplier furnizor
take over (**to**) a prelua controlul
tax (fiscal) taxă, impozit, dare, contribuție
thunder tunet; detunătură, zgomot foarte puternic
unbearable insuportabil/ă, nesuferit/ă, intolerabil/ă
uncover (**to**) a descoperi, a revela, a divulga, a dezvălui
weak slab/ă; anemic/ă, plăpând/ă, firav/ă, delicat/ă; diluat/ă
well-trained expert/ă, bine pregătit, cunoscător/oare, specialist/ă

Lecția 18

Welcome Victoria!

Cu această lecție se încheie cursul nostru Business English, conceput special pentru cei care vor să-și îmbogățească abilitatea de comunicare în limba engleză la serviciu. În această ultimă lecție vom vedea cum se scrie un plan de afacere – un punct de plecare pentru o companie de succes. A venit momentul să ne luăm rămas-bun de la cele două protagoniste care ne-au însoțit de-a lungul întregului curs, propunându-ne situații reale de muncă în care să ne demonstrăm abilitatea la limba engleză. Soarta a vrut ca Anne și Victoria să se cunoască și să se întâlnească în același loc de muncă, legându-se între ele o prietenie trainică. În acest episod o vom urma pe Victoria în prima ei zi de muncă la Pilgrim.

I'm a happily married woman!

SCENA 1

Victoria tocmai a sosit în birou, dar aici nu e nimeni. Se uită în jur puțin temătoare. Lângă automatul de apă este un tânăr care vorbește la mobil.

Victoria: Excuse me, my name's Victoria Lee. Today's my first day at work and I'd like to know...

Tânărul îi face semn că e ocupat și se îndepărtează.

Victoria: Great! Great way to start! Where is everybody? Mr Stevens told me I was gonna meet my new colleagues and they were gonna explain everything. I wonder if I've come to the wrong department!

Intră Rachel.

Rachel: Ah, you must be the new arrival. Pleasure to meet you, I'm Rachel.
Victoria: The pleasure's all mine. My name is Victoria Lee.

Rachel: Mr Stevens asked me to show you the office and explain everything. So... Over there is the fax and the photocopier. *(Se oprește în fața unui birou.)* This is your desk and your computer. What else? Oh, yes... You'll find the coffee machine down the hall, but, please remember...

Vine din spate Gary și, râzând, îndreaptă sever degetul spre ea.

Gary: Few breaks and, please, keep them short!
Rachel: This „gentleman" is Gary Renolds, head of marketing.

Victoria: How do you do? I'm Victoria.
Gary: Mr Stevens tells me that we're going to be working closely together. I must say it's quite a pleasure to spend so much time with such a lovely young lady.

Victoria *(Ridicând mâna pentru a-i arăta verigheta.)*: Happily married woman! Married with a son, as a matter of fact!
Rachel: Well done, Victoria! Let him know who's who! Gary's the kind of guy that can't control himself with attractive women! *(Rachel pleacă.)*

Gary: Ehm. Thank you for the compliment, Rachel! Let's get down to work! *(Dându-i o foaie Victoriei)* Here is an analysis of last year's investments. As you can see, we've consistantly improved our bottom line in all sectors. Even if, as far as I'm concerned, we need to move more aggressively into the market.

Victoria: What exactly do you mean?

Gary: Well, improve our e-commerce play, for example. Let's imagine for a moment that Pilgrim were to develop an advanced online catalogue that would allow users to purchase directly online. Don't you think that this way we could dramatically cut our distribution costs?
Victoria: Certainly, but what does Mr Stevens think?

Gary: Well, he's a bit „old-school" in his way of thinking. According to his world view, we should focus on sales through more traditional channels. I, on the other hand, would be thrilled if you saw things more along my lines. Ehm, why don't we develop a realistic marketing strategy that includes possible e-commerce earnings? Perhaps, we could convince him together!
Victoria: I'm afraid I can't at the moment, Gary! I've got to focus on the bookkeeping to begin with.

Gary: Listen why don't we have a little dinner together tonight, and then continue working at my house?
Victoria: I'm married. Remember, Gary!

I'm sure we'll become good friends

SCENA 2

Victoria e în picioare lângă automatul de cafea.

Victoria *(în sinea ei)*: Statistics, accounts, reports. Not much has changed from Spector. And I was hoping for a more creative position...

Aude glasuri dinspre culoar.

Anne: See you later!

Anne vine spre Victoria.

Anne: Oh, hello! You must be the new hire. I'm Anne Baxter.
Victoria: I'm Victoria Lee. I recognize your name... Have we met before?

Anne: I don't think so. Perhaps we met at the Red Lion Pub. I often go there with my friends.
Victoria: No, it doesn't sound familiar! Actually, I have a son so I don't get out much. But still, I've heard your name before! Just a moment... Now I remember... We met on the telephone when I was still working at Spector. We both had that problem with our courier „Fast"!

Anne: Oh yes! Oh yes, I remember now! You were having problems with a shipment to... to China! Gosh! What a coincidence! Well, who would have ever thought that we would have ended up working together! So, how are things going?
Victoria: Well, it's still too early to say. Today is my first day at work!

Anne: Well, I presume you've already met Gary...

Victoria: Yes, earlier. We're working on a project together.
Anne: And I bet he's already invited you out to dinner!

Victoria: Yes, as a matter of fact!
Anne: And he's probably told you that he loves working with charming young girls such as yourself.

Victoria: Yes, and how do you know?
Anne: He always uses the same line. He did the same with me. How original...

Izbucnesc în râs amândouă.

Anne: Well, I'm pleased that you've joined us here. And I hope we'll become good friends.
Victoria: Yes, well, I'm sure we will! You're very nice... And, who knows, maybe that telephone call was destiny!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 81)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă întâmpini dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 Which marketing strategies does Gary think they should use to be more aggressive in the market?
☐ a) Improve e-commerce activities
☐ b) Specialize in a niche sector
☐ c) Find a major distributor

2 What does Mr Stevens think about Gary's ideas?
☐ a) He completely agrees and gives Gary the OK to go ahead
☐ b) He's not really convinced and wants a trial run
☐ c) He sees things differently and believes that it's necessary to focus on traditional sales techniques

3 What did Victoria hope Pilgrims would offer her?
☐ a) A creative role
☐ b) A higher salary
☐ c) Her own office

4 Anne and Victoria are amused by...
☐ a) Rachel's accent
☐ b) Gary's attitude to women
☐ c) The colour of Mr Stevens jacket

Focus

Business plans

Orice companie are nevoie de un plan de afaceri (*business plan*), fie că este vorba despre o societate care face primii pași, fie că aceasta este deja afirmată. Planul de afaceri reprezintă o declarație formală care explică tipul de întreprindere vizat și cum înțelege aceasta să-și atingă propriile obiective. Cu alte cuvinte, este o hartă cu calea de parcurs pentru a se ajunge la un anumit grad de dezvoltare. Studiile arată că întreprinderile care investesc în conceperea unui plan de afaceri înregistrează câștiguri duble față de cele care nu o fac.

ELEMENTELE-CHEIE ALE UNUI PLAN DE AFACERI

An executive summary, highlighting the main points – to catch people's attention	*Un rezumat schematic care să scoată în evidență punctele-cheie, pentru a capta atenția*
Details of key managers with an organizational chart showing individual responsibilities	*Informații despre persoanele-cheie și relativele lor responsabilități în organigrama societății*
Details of competitors and how your product or service fits into the market – e.g. who your customers (or potential customers) are and why you think they will buy your product or service	*Informații despre concurență și despre felul în care produsele ori serviciile oferite se încadrează pe piață – de ex., cine sunt clienții (sau potențialii clienți) și de ce se consideră că vor cumpăra tocmai produsele ori serviciile companiei*

Your marketing plan – i.e. how you are going to get your product or service in front of potential customers, together with any assumptions made when setting your targets

Un plan de marketing – sau despre cum considerăm că vom aduce produsul ori serviciile noastre la cunoștința publicului și aprecieri despre target

Financial information – e.g. key financial ratios.
These can be used to compare your business' performance against industry benchmarks.
It's also a good idea to give details of any major expenditure you've made on long-term assets.
Remember to include balance sheet and profit and loss account details. This section will make it easier for banks to loan money to your company

Date economice – de ex., indicii financiare

Acestea te pot ajuta să faci o comparație între firma ta și cele lider de sector.

Este bine să furnizezi informații despre investițiile făcute pe termen lung.

Nu uita să introduci și bilanțul și detalii despre profituri și pierderi. Această secțiune va fi de folos băncilor care împrumută bani companiei tale

How you will manage credit, expenditure, stock planning, control, debtors and creditors

Cum vei gestiona creditele primite, cheltuielile, stocurile de acțiuni, controlul, debitorii și creditorii

State the financing you need, based on your financial forecasts

Indică de ce lichidități ai nevoie în baza previziunilor financiare

Your plan should also include a sales forecast, cash flow forecast and a projected profit and loss account for up to five years ahead

E bine ca planul tău să includă și prognoza de vânzări, prognoza de lichidități și un plan de profituri și de cheltuieli, pentru următorii cinci ani

Există diferite capete de tabel la alegere pentru a formula planul afacerii: dacă vei reuși să treci toate informațiile menționate, firma ta va fi pregătită pentru un început în stil mare!

Executive summary – imagine someone (a busy executive) has only five minutes to read your plan – you'll want them to see the most important information about your company, you write a very short version of the plan – this is the executive summary

Imaginează-ți că un alt coordonator are doar cinci minute la dispoziție să-ți citească planul. Vei vrea ca el să vadă cele mai importante informații despre firma ta, așa că vei scrie un rezumat concis care scoate în evidență punctele esențiale – acesta este un executive summary

Organisational chart – this diagram shows the roles that key people in the company have

Schema structurii afacerii – această diagramă ilustrează rolul personajelor-cheie din organigrama companiei

Marketing plan – how you know that people want to buy your product or service – market research – and how you are going to tell people about your product or service – advertising

Plan de marketing – explică de ce va veni lumea să-ți cumpere produsele ori serviciile (sondaj de piață) și modalitatea prin care le prezinți (publicitate)

Financial ratios, use the help of a qualified accountant to prepare these, here are three important examples

Rapoarte financiare – folosește-te de un expert contabil pentru a le pregăti. Iată trei exemple importante

Break-even analysis – how to produce a product at a cost that is lower than the price it is sold to the customer; this calculation ensures that you are selling your product at a profit

Analiză a parității – cum să obții un produs la un cost inferior față de cel cu care este vândut. Acest calcul te asigură că vânzarea produsului aduce un profit

Return on investment (roi) – the return that the company will provide on money invested in it; this will help to convince people to invest in your company

Profit din investiție – profitul pe care compania îl va obține din banii investiți. Aceste date te vor ajuta să convingi oamenii să investească în compania ta

Current ratio – this shows if you have enough current assets (stocks, cash in the bank etc.) to pay current liabilities (salaries, bank loans etc.)

Raport curent de lichiditați – acest indice îți spune dacă dispui de un activ (stocuri, bani în bancă etc.) suficient să acopere plățile curente (salarii, datorii la bănci etc.)

Exerciții

(Soluții la pag. 81)

Să punem acum în practică expresiile asociate planurilor de afaceri.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile despre un Business Plan sunt adevărate (*True*) sau false (*False*).

	T	F
1 A good business plan can make it easier for your company to get a loan.	☐	☐
2 An executive summary is a short version of the plan.	☐	☐
3 The plan should show how the people working in the company are organised.	☐	☐
4 Information on pay rates should be included.	☐	☐
5 The plan should include customer testimonials.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Pune corect în propoziții următoarele cuvinte.

money
forecast
market
analysis
expenditure

1 Our break-even ..... shows that we have to price our product at € 1.45 to make a profit.

2 Our ..... research shows that customers are willing to pay more for an improved product.

3 One major ..... this year has been the replacement of our computer system.

4 Our financial ..... shows that we will be in profit next year.

5 We must avoid a cash-flow crisis – how much ..... do we have in the bank?

EXERCIȚIUL 3

Arată dacă următoarele propoziții sunt corecte gramatical (*right*) sau greșite (*wrong*) și rescrie-le corect când e necesar.

	R	W	
1 I've completed the business plan last week.	☐	☐	.....
2 A well written business plan can really help a company succeed.	☐	☐	.....
3 The executive summary is highlighting the main parts of the report.	☐	☐	.....
4 There is many different ways of formatting the plan.	☐	☐	.....
5 We'll be advertising on the Net and in specialist magazines.	☐	☐	.....

EXERCIȚIUL 4

Asociază fiecărei întrebări răspunsul corespunzător.

Is the business plan ready?	We're looking for € 100,000 for the first five years.
What is your advertising strategy?	We predict sales will increase by 10% to 66,000 items.
How much financing do you need?	No, not yet, I'll have it ready tomorrow.
What's your sales forecast for the coming year?	We're cheaper than our competitors and the quality is slightly higher.
Why will customers buy your product?	We'll be using TV and radio to target our customers.

EXERCIȚIUL 5

Completează propozițiile punând traducerea corectă a expresiilor dintre paranteze.

1 Since I changed jobs my ..... have increased by 25%. (salariu)

2 We need to ..... a company delivery van and a new heating system this year. (a achiziționa)

3 Our accounting systems are very ..... (avansat)

4 We ..... that competition is getting very intense. (a recunoaște)

5 We can't ..... our debts to increase. (a permite)

Vocabular

advanced avansat/ă
allow (**to**) a permite, a consimți; a acorda, a ceda
as a matter of fact în fapt, ca să spunem adevărul
assets patrimoniu, activitate
assumption presupunere, ipoteză, supoziție
benchmark punct de referință
bet (**to**) a paria, a pune rămășag
break pauză, întrerupere, interval
cash-flow flux de bani, lichidități
channel canal; mijloc
charming fascinant/ă, încântător/oare
closely foarte atent, cu mare atenție
competitor concurent, competitor
delivery van furgonetă pentru livrări
develop (**to**) a dezvolta
dinner cină
early curând; devreme
earnings câștiguri, profit, intrări (de bani)
else altfel, încă, altminteri (**what else**: ce altceva?)
end up (**to**) a termina, a sfârși
expenditure cumpărătură
financing finanțare
forecast prognoză, previziune
get down to work (**to**) a se pune pe treabă
get out (**to**) a ieși, a se duce afară
gosh ei na!, Doamne!, ce Dumnezeu!
hall sală, salon
hear (**to**) a auzi, a asculta
highlight (**to**) a evidenția
hire angajare
hope (**to**) a spera, a nădăjdui, a-și dori
join (**to**) a se uni, a se alătura, a se alia
line (și fig.) linie
long-term pe termen lung
lovely frumos/oasă, grațios/oasă; drăguț/ă, drăgălaș/ă, atrăgător/oare
marry (**to**) a (se) căsători
purchase (**to**) a cumpăra, a achiziționa
projected proiectat/ă, programat/ă, plănuit/ă
recognize (**to**) a recunoaște, a admite
set targets (**to**) a stabili obiective
son fiu
sound (**to**) a suna, a răsuna; a părea
state (**to**) a declara
stock planning planificare de acțiuni
testimonial declarație despre calitatea unui produs
thrill (**to**) a se entuziasma, a se emționa, a se aprinde, a se însufleți

Soluțiile exercițiilor

Lecția 15
DELIVERY MISTAKES

Să înțelegem (pag. 12)
1) b; 2) c; 3) a; 4) a

Exerciții (pag. 20)

EXERCIȚIUL 1
1) True; 2) False; 3) False; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) deliver; 2) quote; 3) freight; 4) received; 5) centre

EXERCIȚIUL 3
1) Where are the 5,000 mobile phones from China? They're being delivered this afternoon.
2) How long will it take to get this contract to New York? One day by express delivery.
3) Can I schedule a collection for tomorrow morning? Sure, could I have your customer number?
4) How can we get these books to Frankfurt? You could use air freight or if it's not urgent, send them by road.
5) Where's your nearest distribution centre? Near the M6 between Liverpool and Manchester.

EXERCIȚIUL 4
1) freight; 2) enquiries; 3) shipping; 4) terms; 5) ocean

EXERCIȚIUL 5
1) quote
2) order
3) by land
4) pro-forma invoice
5) warehouse

Lecția 16
ENOUGH SURPRISES!

Să înțelegem (pag. 30)
1) c; 2) b; 3) b; 4) a

Exerciții (pag. 39)

EXERCIȚIUL 1
1) False; 2) True; 3) True; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) Who's; 2) How; 3) When; 4) Can; 5) Is

EXERCIȚIUL 3
1) Wrong (Right; Would you like to try this sample?)
2) Wrong (Right; What are your delivery conditions?)
3) Right
4) Wrong (Right; Our price is ex-works)
5) Right

EXERCIȚIUL 4
1) business cards
2) set up the stand
3) exhibition
4) feel free to browse
5) up-front payments/cash in advance

EXERCIȚIUL 5
1) Cost, asigurare și navlu
2) Ex works (la poarta fabricii)
3) FOB
4) Camera de Comerț Internațional
5) Termeni contractuali internaționali

Lecția 17
A NEW POSITION

Să înțelegem (pag. 50)
1) b; 2) b; 3) a; 4) c

Exerciții (pag. 54)

EXERCIȚIUL 1
1) False; 2) True; 3) False; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) How's the budget coming along? I think there's going to be an overspend of about € 5,000.
2) Bob, can you approve this expenditure for me? Sorry, I can't. Ask Sue, she'll be able to do it for you.
3) Who has ownership of this budget? Tom.
4) When do I need to submit my budget for approval? By next Friday.
5) How much is the marketing budget for next year? € 50,000.

EXERCIȚIUL 3
1) within; 2) prepare; 3) mechanisms; 4) to; 5) agreed

EXERCIȚIUL 4
1) How much is the overspend?
2) Who prepared this budget?
3) Are you preparing the annual report?
4) Is Sue managing the cashflow?
5) How is the balance sheet looking?

EXERCIȚIUL 5
1) going too well
2) slight
3) outstanding
4) outside
5) balance sheet

Lecția 18
WELCOME VICTORIA!

Să înțelegem (pag. 64)
1) a; 2) c; 3) a; 4) b

Exerciții (pag. 69)

EXERCIȚIUL 1
1) True; 2) True; 3) True; 4) False; 5) False

EXERCIȚIUL 2
1) analysis
2) market
3) expenditure
4) forecast
5) money

EXERCIȚIUL 3
1) Wrong (Right; I completed the business plan last week)
2) Right
3) Wrong (Right; The executive summary highlights the main parts of the report)
4) Wrong (Right; There are many different ways of formatting the plan)
5) Right

EXERCIȚIUL 4

1) Is the business plan ready? No, not yet, I'll have it ready tomorrow.
2) What is your advertising strategy? We'll be using TV and radio to target our customers.
3) How much financing do you need? We're looking for € 100,000 for the first five years.
4) What's your sales forecast for the coming year? We predict sales will increase by 10% to 66,000 items.
5) Why will customers buy your product? We're cheaper than our competitors and the quality is slightly higher.

EXERCIȚIUL 5

1) salary
2) purchase
3) advanced
4) recognize
5) allow

Business Skills

Writing

În această serie scurtă de Business Skills ne-am axat pe cele patru zone diferite de comunicare: *brainstorming, presentation, Power Point presentation* și *„win-win" language*. În această ultimă secțiune vom avea de a face cu câteva dintre problemele pe care le poate cauza în contextul unei companii **writing**-ul, în sensul de scriere formală în limba engleză.
Să aruncăm mai întâi o privire asupra obiceiurilor pe care le-a introdus calculatorul în scriere. Apoi vom analiza cele patru zone în care se folosește engleza scrisă pentru comunicările antreprenoriale de fiecare zi, adică:

1) **informal e-mails**
2) **memos**
3) **short factual reports**
4) **formal correspondence**

WRITING ȘI COMPUTER

Pentru englezi și pentru americani, dezvoltarea computerelor personale, la care s-a adăugat timpul de lucru din ce în ce mai presant, a sfârșit prin a distrage atenția de la „cum se scrie" corect. Însă, în ultimii ani, multe companii internaționale au hotărât să nu mai tolereze un asemenea nivel de superficialitate în comunicarea scrisă în cadrul unei întreprinderi.
E-mail-urile, notele promemoria și corespondența formală conțin de multe ori atâtea greșeli gramaticale și ortografice încât mesajul este de neînțeles.

Cele două puncte critice înregistrate de multinaționale sunt *spelling* și *register*.

Spelling
Corectarea automată a ortografiei și a gramaticii, care le vine în ajutor adesea celor care elaborează texte pe calculator, poate fi utilă, însă nu e tot: adesea acceptă drept corecte toate cuvintele corecte într-un context diferit de textul ce se alcătuiește. În plus, există și foarte multe cuvinte de uz obișnuit în engleză care au aceeași pronunție, dar semnificații diferite, tocmai datorită *spelling*-ului. Iată câteva exemple:

two	too
write	right
where	wear
break	brake
hear	here
no	know
...	

Toate cuvintele acestea se folosesc adesea în mod greșit, tocmai de către cei a căror limbă maternă este engleza, când, de exemplu, scriu repede. Ar fi de ajuns puțină atenție și exactitate pentru a evita asemenea greșeli.

Register
În lecțiile anterioare am văzut ce înseamnă registru lingvistic și cum poate influența acesta stilul nostru de comunicare într-un context de întreprindere. Înțelegem de fapt prin registru tocmai stilul folosit în comunicare; aceasta poate varia de la foarte informal la foarte formal. Firește, stilul folosit este de cea mai mare importanță în scriere. PC-ul ne

dă posibilitatea să comunicăm în scris aproape instantaneu, dar asta nu implică automat un stil lipsit de regulile normale de sintaxă. De exemplu, felul în care începem un e-mail poate fi „Hi John", „Hello John", „Good morning John", „Dear John", „Dear Sir" sau chiar nimic. Important este să nu uităm niciodată că are loc o comunicare cu o altă persoană, nu cu un aparat.

În ambele zone, cea de *spelling* și cea de *register*, este posibil ca un străin vorbitor de limbă engleză să poată obține un rezultat mai bun decât colegii lui englezi. Secretul este să dai ceva mai multă atenție și să acorzi ceva mai mult timp, așa cum ei nu o fac. Recitiți-vă cu atenție mesajele și, înainte de a le trimite, corectați eventualele greșeli.

Să analizăm acum cele patru arii de scriere pe care le-am menționat.

1) INFORMAL E-MAIL
(Put yourself in the other person's shoes): aceasta este regula de aur de care trebuie să țineți cont pentru orice formă de comunicare. Faptul că mare parte dintre oameni primesc în fiecare zi foarte multe e-mail-uri îi determină să uite această regulă care, în schimb, trebuie să fie bine luată în seamă. Iată câteva recomandări care se dau celor care au de scris un mail informal:

Keep the message short
Write simple sentences
Divide the message into clear paragraphs (one blank line between paragraphs)
Put the main message near the start
Put important requests in the first paragraph
Use polite phrases to build a good relationship

Bazându-ne pe asemenea sugestii, iată o posibilă listă pe care trebuie să ne-o amintim când scriem un e-mail:

1) Friendly greeting
2) Thanks or reference to previous contact
3) Most important problems or points
4) Important requests
5) Less important requests
6) Reference to future contacts
7) Ending

Să citim cele trei e-mail-uri de mai jos:

a) *Peter,*
I have to leave for Germany tomorrow: please get the sales figure to me by this afternoon. I need the figures for the last 24 months.

John

b) *Hi Peter,*
I know you're busy but I have a problem. I have to visit our supplier in Germany. It's very urgent so I'm leaving early tomorrow morning.
Could you possibly get the sales figures to me before you finish this evening? I'm afraid I need the figures for the last 24 months.

If it's a problem, let me know. See you when I get back. All the best.

John

c) *Dear Peter,*
Unfortunately I have an urgent problem with our suppliers in Germany; you know, the people that I was telling you about when we had lunch last week in the canteen. I have to go to Germany to talk to them and try to sort out the situation. I think it's going to be a difficult meeting. Could you possibly send me the sales figures? What I need are the complete figures for the last 24 months, so that I can try to convince them that they have to get their act together. I will be leaving tomorrow morning early by car, so I need everything asap and at the latest before you finish work this evening.
Thanks very much in advance for your help. Hope to have lunch with you again when I get back.

Best regards,
John

Ar trebui să ne fie clar că al doilea e-mail este cel bine echilibrat din punct de vedere stilistic. Primul nu ține cont deloc de contactul uman, iar al treilea este neclar datorită multitudinii de informații pe care le conține.

2) MEMO

O notă promemoria este în general un mesaj formal trimis uneia sau mai multor persoane, de obicei o comunicare folosită intern într-o companie. Registrul este inevitabil mai formal față de cel folosit într-un e-mail, dar niciodată atât de formal ca într-o scrisoare care trebuie trimisă în afara întreprinderii. O notă eficientă ar trebui să conțină următoarele informații, explicate simplu și clar:

1) Who sent it
2) Who will read it
3) What is the problem

4) What is the background
5) What is the suggested solution

Un posibil model de promemoria poate fi următorul:

a) Headings
b) Reference to the subject
c) Suggested solution
d) Reasons
e) Any details necessary
f) Repeat recommended solution
g) Refer to any attachment
h) Thanks

Acesta, în schimb, este un scurt exemplu de promemoria intern:

Memo

To: All staff

From: Human Resources

Subject: Holidays 2006

Please communicate to Sarah the dates which you would like for your holidays. In order to plan this year's activities Sarah needs all the information by January 31.

If you have any queries about the amount of holiday due to you, these should be made in writing before January 21 directly to me.

To be sure that you can have the dates that you wish it is absolutely necessary that everyone gets all the information to Sarah by the end of January.

Attached is a calendar showing all the most important deadlines that the company has for this year.

Thank you all for your cooperation.

Nota promemoria e scurtă şi simplă; registrul lingvistic nu este nici aleatoriu, nici formal; informaţia principală se găseşte în primul paragraf.

3) SHORT FACTUAL REPORTS

Regula de aur a comunicării – „a te pune în locul celuilalt" – este cu atât mai importantă când scriem o dare de seamă a unor fapte petrecute, mai ales când aceasta este adresată şefului, responsabilului de proiect ori clientului. Este extrem de important să prezentăm informaţiile pe care vrem să le transmitem astfel încât să fie rapid şi uşor înţelese.

O dare de seamă se deosebeşte în trei feluri de o notă promemoria sau de un e-mail. Mai întâi de toate, nu există dubii asupra tonului care trebuie folosit: o dare de seamă trebuie să fie neutră. În al doilea rând, e necesar să se folosească toate instrumentele pe care un computer le pune la dispoziţie pentru a permite o lectură uşoară şi rapidă. Sublinieri, evidenţieri, cursive, aldine, culoare: a dare de seamă sau un rezumat are nevoie de toată grija pentru a deveni imediat clar şi vizibil. În al treilea rând, aceasta va fi mai mult ca sigur scoasă la imprimantă, deci va trebui să acordăm şi mai multă atenţie felului în care o scriem.

În ce priveşte formatul unei dări de seamă sau al unui rezumat, putem lua de bune sugestiile făcute anterior.

1) Use short simple sentences.
It is easier for you to write correct English and easier for your reader to follow.

2) Write in short paragraphs.
Organise your points under headings in bold face. Leave a blank line between paragraphs.

3) Focus on key points only.
In a written report try not to include too many details.

4) Give the most important information first.
Your reader is a busy person. It is important to grab his/her attention right from the start.

Limbajul cerut pentru o dare de seamă sau un rezumat scris va fi probabil similar celui folosit pentru o prezentare în Power Point. Exemple ale acestui tip de limbaj se pot găsi în „Business Sillks" la secțiunea „The Language of Power Point".
Ca exemplu urmează un rezumat scurt al vânzărilor anului 2005 dintr-o librărie.

SALES REPORT 2005

First quarter.
After a good Christmas sales of books held up well. There was a slight increase in revenue compared to last year. Sales of stationery and other items were also up slightly. Total revenue was up by 8%.

Second quarter.
Bad weather and a late Easter contributed to a general slowing down of sales in almost all departments. Only cards and small gifts continued to sell well. Book sales were down by 11%. Overall revenue was down by 3%.

Third quarter.
Tourism reached peak levels during the summer. While book sales held steady souvenirs, small gifts, maps and postcards all showed a market increase over last year. Revenues were up by a record 14%.

Fourth quarter.
Christmas was quiet after the terrorist attacks in October. Only our new range of "home movies" stood out against a steadily downward trend. In the final week before Christmas there was a sudden upturn in all departments but particularly in book sales. Revenue for the quarter took a steep drop compared to last year; down by 17.5%.

4) FORMAL CORRESPONDENCE
Aproape toată corespondența călătorește electronic, dar asta nu înseamnă că nu trebuie să folosim un stil formal când ne ocupăm de tranzacții. Cum se spune, „The medium is the message", și 80% din mesaj este perceput și evaluat pe baza stilului și al tehnologiei metodei folosite. Oferta unei companii va fi cu siguranță evaluată atât după felul în care folosește tehnologia, cât și după stilul prezentării care va spune multe potențialului client cu privire la capacitatea și la credibilitatea interlocutorului său.

În corespondența formală, regulile nu s-au schimbat mult în ultimii 30-40 de ani.

Într-o scrisoare formală expediată prin poșta tradițională sau prin e-mail trebuie să ne amintim anumite reguli. Scrisoarea are nevoie de:

1) *Headed notepaper*
2) *The date*
3) *Name and title*
4) *Formal greeting*
5) *Subject line*
6) *Reference to previous contact/correspondence*
7) *Offer to be helpful*
8) *Reference to future contact*
9) *Reference to enclosure/attachment*
10) *Formal ending*

Aceste 10 puncte funcționează întotdeauna. Singura diferență este introducerea automată a unor elemente cum ar fi data, foaia cu antet etc. în corespondența electronică.

Points to note

2) The Date. In American English is written in numbers with the month first. The tragedy of the *Twin towers* is remembered as „9/11", that is the eleventh of September. British English puts the day first and so remembers the day of the tragedy as „11/9". Obviously, this can cause confusion.

4) Formal greeting. It is normal to use *Dear* to open the letter. The possibilities are: *Dear Sir or Madam, Dear Mr/Ms/Mrs/Miss Jackson, Dear Vincent. Ms* is now widely used when writing to a woman. *Mrs* indicates that you are writing to a married woman while *Miss* indicates a woman not married. Most women in business now prefer not to indicate their married status and so the fairly new term *Ms* is used. It is not usual in British English to write *Dear Vincent Jackson*. We write either *Dear Mr Jackson* or *Dear Vincent*.

6. Reference to previous contact/correspondence. Normally we write *with reference to* or simply *re*.

8. Reference to future contact. The most usual way of indicating that you expect the contact to continue is: *I look forward to hearing from you/to meeting you/to seeing you.*

9. Reference to enclosure/attachment. *Enclosure* is used when you send a communication by post, *attachment* when you send it electronically.

10. Formal ending. The possibilities are:
Yours faithfully which is used when the letter starts *Dear Sir;*
Yours sincerely when the letter starts *Dear Mr Jackson;*
Best regards when the letter starts *Dear Vincent.*

Iată un exemplu de corespondență formală.

THE BOOKSHOP
11.02.06

Vincent Jackson
Marketing Manager
BooksnThings
13, Clifton Villas,
London W.9

Dear Mr Jackson,

Our proposal for collaboration with BooksnThings.

With reference to our meeting last week at the Brighton Book Fair I would like to confirm our interest in a joint venture with your company which would aim at marketing your limited editions in Italy.

Your suggestion that profits are simply split 50/50 seems very acceptable but we feel that it would be better to discuss the details personally. We will be very pleased to offer you hospitality if you could make a short visit here, in order to see our premises and further discuss the matter.

Please let us know if this is possible. In the meantime, I have enclosed our current catalogue of new books on offer this month.

I look forward to hearing from you and hopefully to meeting you again soon.

Yours sincerely,

Laura Bertucelli

Sales Manager

Scrisoarea are un stil formal, însă clar. Au fost incluse toate elementele pe care vi le-am sugerat. Informația e simplă și ușor de înțeles pentru că paragrafele sunt scurte și bine spațiate.

CONCLUSION

Stilurile comunicării se schimbă rapid și tehnologia avansează, iar acum sunt disponibile noi modalități de comunicare. Un exemplu este folosirea frecventă a mesajelor pe mobil, care implică un limbaj specific abreviat. În orice caz, secretul pentru toate formele de comunicare, pentru cei a căror limbă maternă nu este engleza, rămâne mereu același:

SHORT SENTENCES
SHORT PARAGRAPHS
DOUBLE CHECK

Remember!
This is the one area of English where you can do better than your English speaking colleagues.

NOTE

elefant.ro

Ofertă generoasă: **17 000** de titluri de carte, plus sute de filme, albume muzicale, jocuri și cadouri

Nou: Kindle Wireless e-reader

Transport gratuit la orice comandă, oriunde în România!

Prețuri prietenoase, mai mici decât în librăriile clasice

Livrare din stoc în **24** de ore

031.620.34.58
0747052695
contact@elefant.ro

CEL MAI VÂNDUT CURS DE LIMBA ENGLEZĂ DIN EUROPA

ENGLISH today

Structura cursului

(1) Începători nivel unu (2) Începători nivel doi (3) Începători nivel trei (4) Începători nivel patru (5) Elementar nivel unu (6) Elementar nivel doi (7) Elementar nivel trei (8) Elementar nivel patru (9) Intermediar 1 nivel unu (10) Intermediar 1 nivel doi (11) Intermediar 1 nivel trei (12) Intermediar 1 nivel patru (13) Intermediar 2 nivel unu (14) Intermediar 2 nivel doi (15) Intermediar 2 nivel trei (16) Intermediar 2 nivel patru (17) Intermediar 2 nivel cinci (18) Avansați nivel unu (19) Avansați nivel doi (20) Avansați nivel trei (21) Avansați nivel patru (22) Avansați nivel cinci (23) Business nivel unu (24) Business nivel doi (25) Business nivel trei (26) Business nivel patru

În acest volum

Lecția 15 - Delivery mistakes
Fazele unei tranzacții comerciale
Lecția 16 - Enough surprises!
Târgurile internaționale
Lecția 17 - A new position
Financial reporting
Lecția 18 - Welcome Victoria!
Business plans
Business skills

www.englishtoday.ro

LITERA
Săptămâna Financiară
Află mai multe pe:
www.litera.ro
ISBN 978-606-688-116-8